

## ABSTRAK

Jamkesmas adalah program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Berdasarkan manfaat yang diperoleh masyarakat, program ini memiliki arti penting terutama bagi masyarakat miskin. Namun pada kenyataannya pelayanan terhadap pasien peserta Jamkesmas masih jauh dari harapan. Hal ini dikarenakan pasien yang memakai kartu Jamkesmas akan dipersulit administrasinya, bahkan tidak jarang mereka ditolak saat menggunakan kartu tersebut dengan alasan yang beraneka ragam misalnya kamar untuk rawat inap sudah habis atau obat generik yang menjadi hak pemakai jamkesmas stoknya habis. Adanya penolakan serta kualitas pelayanan yang buruk terhadap pengguna kartu jamkesmas, maka kemungkinan akan menimbulkan keluhan dari pasien penggunaan kartu Jamkesmas. Oleh karena itu pihak RSUD Tidar Kota Magelang perlu menangani keluhan dengan baik. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka penyusun melakukan penelitian tentang bagaimana penanganan keluhan pengguna Kartu Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Magelang dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam menangani keluhan.. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan situasi atau kejadian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui wawancara atau interview. Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber data. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa, Penanganan Keluhan Pengguna Jamkesmas Pada RSUD Tidar kota Magelang yang *pertama* adalah *public relation* RSUD Tidar kota Magelang membentuk *team* khusus dalam menangani keluhan pasien. *Kedua* penyediaan media penampung keluhan dan *ketiga* adalah merancang pesan yang disampaikan oleh *Public Relations* RSUD Tidar Kota Magelang dalam menanggapi keluhan pasien. Sedangkan kendala yang dihadapi *public relations* RSUD Tidar Kota Magelang dalam menangani keluhan adalah kurangnya SDM *public relations* pada RSUD Tidar Kota Magelang.

## **ABSTRACT**

Jamkesmas is social assistance programs for healthcare for the poor and couldn't afford it. Based on the benefits that accrue to society, this program has significance, especially for the poor. In fact, the service of patient participants of Jamkesmas is far from the expectation. This is because patients taking Jamkesmas card will be compounded his administration, even rarely they rejected when using these cards with a variety of reasons such as rooms for the hospitalization is up or generic drugs that become the right wearer Jamkesmas-stock runs out. The presence of rejection as well as the quality of service that bad against Jamkesmas card users, then it is likely to give rise to complaints from patients using cards Jamkesmas. Therefore RSUD Kota Tidar Magelang needs to handle complaints properly. Based on problems that have been described, then the compiler doing research on how the handling of user complaints public health security card (Jamkesmas) in the Public Regional Hospital Tidar Magelang and to know the obstacles faced in dealing with complaints. This type of research is descriptive research descriptive research, qualitative aims to describe a situation or event. Data collection techniques used in this research is through an interview or an interview. Technique of the validity of the data used in this research is the source of data triangulation. Based on the results of research it can be concluded that, handling user complaints Jamkesmas RSUD Kota Tidar Magelang the first is public relation RSUD Kota Tidar Magelang formed a special team in dealing with the complaints of the patient. Both well site holding media complaints and third is designing the message conveyed by Public Relations the RSUD Kota Tidar Magelang in response to the complaints of the patient. While the obstacles faced public relations the RSUD Kota Tidar Magelang in dealing with the complaints is the lack of human resources for public relations at the RSUD Kota Tidar Magelang.